

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya senantiasa selalu membutuhkan beraneka sumber daya seperti manusia, mesin, material, uang, dan informasi. Salah satu sumber daya yang berperan vital bagi kelangsungan organisasi adalah sumber daya manusia (SDM). SDM dapat dianggap sebagai motor dari organisasi, dimana SDM merupakan penggerak inti dari sumber daya atau bagian lain yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Walaupun dalam suatu organisasi tersedia sumber daya lain (contoh: modal, bahan baku, mesin, dan sebagainya) dengan kualitas maupun kuantitas yang baik, sumber daya lain tersebut tidak akan mampu untuk mendukung kegiatan perusahaan apabila tidak diimbangi dengan ketersediaan SDM yang prima.

Pengelolaan SDM merupakan hal yang cukup sulit untuk dilakukan. Banyak masalah yang mungkin terjadi dalam pengelolaan SDM, salah satunya adalah masalah kepuasan kerja karyawan, atau respon emosi seseorang terhadap berbagai segi pekerjaannya. Pada tahun 2014, Jobstreet.com melakukan survei mengenai kepuasan kerja terhadap 17.623 karyawan di Indonesia. Melalui survei tersebut, Jobstreet.com menemukan bahwa sebesar 73% responden merasa tidak puas dengan pekerjaannya (Prabowo, 2014). Terdapat beberapa alasan yang mendasari terjadinya ketidakpuasan para responden, antara lain yaitu tidak bekerja sesuai latar belakang pendidikan atau kemampuan, tidak memiliki jenjang karir, tidak seimbangny kehidupan pribadi dengan pekerjaan, dan karakter atasan yang kurang menyenangkan.

Tingkat kepuasan kerja yang rendah pada karyawan apabila tidak segera ditangani, akan dapat mendatangkan permasalahan yang lebih lanjut bagi organisasi atau perusahaan seperti masalah *turnover intention*. Sidartha dan Margaretha (2011) melalui hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention* karyawan. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Kadiman dan Indriana (2012), bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*. Dengan kata lain, jika para karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka mereka akan cenderung memiliki *turnover intention* yang rendah.

Turnover intention atau keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya yang sekarang, kini turut menjadi hal yang cukup diperhatikan di berbagai perusahaan. Menurut Survei Gaji 2015 yang dilakukan oleh Mercer Talent Consulting & Information Solution, ditemukan hasil bahwa tingkat *turnover* karyawan dari seluruh industri di Indonesia masih cukup tinggi yaitu pada tingkat 8,4% (Prahadi, 2015). Tingkat *turnover* yang tinggi adalah hal yang tidak diinginkan perusahaan dalam industri manapun dikarenakan dampak buruk yang dapat diakibatkan oleh *turnover* tersebut. Dampak-dampak yang mungkin terjadi terkadang cukup serius seperti harus membayar biaya perpisahan, membayar biaya penempatan ulang, menurunnya produktivitas, menurunnya penjualan, atau bahkan hingga kehilangan konsumen. Melihat dampak-dampak buruk yang dapat ditimbulkan, maka akan menjadi lebih baik jika perusahaan mengerti adanya *turnover intention* pada karyawan dan menindaklanjutinya sebelum karyawan tersebut benar-benar meninggalkan perusahaan, seperti dengan cara berupaya untuk menjaga kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini mengambil objek penelitian karyawan beberapa bank terbesar di Surabaya yang meliputi Bank BRI, Mandiri, BNI, Danamon, dan BCA. Survei Gaji 2015 yang dilakukan oleh Mercer Talent Consulting & Information Solution menyatakan bahwa dari keseluruhan industri di Indonesia, sektor perbankan merupakan sektor yang memiliki tingkat *turnover* tertinggi dibandingkan yang lain, yaitu dengan presentase sebesar 16% (Prahadi, 2015). Hal tersebut merupakan fenomena yang mengkhawatirkan bagi keseluruhan industri perbankan, tak terkecuali bank-bank terbesar yang memiliki jumlah karyawan dalam ukuran besar. Melihat fenomena-fenomena yang terjadi baik diluar maupun didalam industri tersebut, peneliti hendak memahami lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* melalui penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Ekstrinsik dan Intrinsik terhadap *Turnover Intention* Karyawan Beberapa Bank Terbesar di Surabaya".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kepuasan kerja ekstrinsik berpengaruh terhadap *turnover intention*?
- b. Apakah kepuasan kerja intrinsik berpengaruh terhadap *turnover intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja ekstrinsik terhadap *turnover intention* karyawan beberapa bank terbesar di Surabaya.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja intrinsik terhadap *turnover intention* karyawan beberapa bank terbesar di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademis
 1. Menambah referensi serta wawasan teoritis, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja (ekstrinsik dan intrinsik) serta *turnover intention* karyawan.
 2. Memperkaya penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan kerja (ekstrinsik dan intrinsik) serta *turnover intention* karyawan.
- b. Manfaat Praktis
 1. Memberi informasi, saran, masukan yang bermanfaat bagi perencanaan strategi perusahaan-perusahaan bank terbesar di Surabaya untuk menjaga kepuasan kerja para karyawannya sehingga dapat memperkecil *turnover intention* pada karyawan-karyawan tersebut

1.5. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab 1 akan menjabarkan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab 2 akan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan, landasan teori (yang terdiri dari kepuasan kerja ekstrinsik, kepuasan kerja intrinsik, dan *turnover intention* karyawan), hubungan antar variabel, kerangka konseptual penelitian, dan hipotesis.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab 3 akan berisi mengenai jenis penelitian, definisi operasional variabel, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, serta teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab 4 akan mengulas karakteristik obyek penelitian, statistik deskriptif variabel penelitian, analisis data, serta pembahasan penemuan penelitian.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab 5 akan dikemukakan simpulan dari hasil pengujian hipotesis, serta saran bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya.